



Nicolás MARTINI <nicolas.martinirosso@gmail.com>

URGENT : RECLAMATION (ERREUR DE SAISIE CONTRAT - MANIPULATION SYSTEME) - DEMANDE D'INTERVENTION, DOMMAGES ET INTERETS.

1 message

Nicolás MARTINI <nicolas.martinirosso@gmail.com>

10 juin 2019 à 15:49

À : serviceclient@fr.eni.com

Cc : maud MARGAINAUD <maudmargainaud@hotmail.com>

Madame, Monsieur,

L'objet de ce mail est de faire une RÉCLAMATION auprès de ENI, mon fournisseur d'électricité actuel (Mr. MARTINI, Nicolas) ainsi que celui du locataire précédent de mon appartement (Mlle. MARGAINAUD, Maud). Voir identifiants et adresses en pièce jointe.

Nouveau locataire depuis le 05 décembre 2018, et reprenant le logement de Mlle. MARGAINAUD, j'engage un contrat de fourniture d'électricité auprès de vos services (Mlle. MARGAINAUD ayant résilié le sien) et remarque à ce jour les incidents suivants:

- Date de résiliation du contrat de Mr. MARTINI (système; résiliation jamais demandée) correspondant à la date d'ouverture du contrat de Mr. MARTINI (cf. "Lettre de bienvenue ENI" du 12/02/2019). Ceci avéré avec votre Service Commercial (3294).
- Impossibilité d'être identifié par vos services (Commercial, Client).
- Impossibilité de modifier mon contrat dès le premier mois d'abonnement (passage à la formule de base, €41/mois).
- Aucune facture ni prélèvement reçu à ce jour pour Mr. MARTINI, bien qu'une consommation régulière d'électricité ait lieu depuis plusieurs mois.
- Mlle. MARGAINAUD se voit imputer des sommes "hors contrat", dont elle ne peut obtenir des informations précises auprès de vos services (réajustement annualisé?; frais imputables à Mr. MARTINI?).

Lors de mes relances incessantes (1h06 min d'attente, 1h42 min de facturation téléphonique surtaxée) le Service Marketing Produits Pétroliers France, via le conseil de la Maison Mère (Italie) me recommande de procéder à cette réclamation via votre service de gestion de réclamations en ligne.

Au vu de ces éléments, et en tenant compte de la gravité de la situation engendrée par une mauvaise gestion de la part de votre équipe commerciale et/ou technique, plus les dérangements occasionnés par cette course à l'information de base, je vous demande de:

- Procéder à la séparation effective des comptes et dépenses de Mlle. MARGAINAUD et de Mr. MARTINI.
- Procéder à l'application rétroactive de la formule de base (fourniture d'électricité) à €41 pour Mr. MARTINI.
- Procéder à un geste commercial de réduction des sommes imputables à Mr. MARTINI à hauteur des 1h42 min de consommation téléphonique (numéros ENI surtaxés).
- Mettre en place un échelonnement des encours imputables à Mlle. MARGAINAUD (régularisation annualisée éventuelle sur son ancien contrat de fourniture d'électricité) sur 12 (douze) mois, à dater du premier prélèvement effectif de celui-ci.
- Mettre en place un échelonnement des frais finaux (encours de régularisation sur consommation à ce jour) de Mr. MARTINI sur 12 (douze) mois, à dater de premier prélèvement effectif de celui-ci.

Dans l'attente de votre retour,

Cordialement,

Nicolás MARTINI

**Nicolás MARTINI**

Concertist | Project Manager

www.nicolasmartini.com**3 pièces jointes****Lettre_de_bienvenue_ENI-Mr_MARTINI-1.jpg**
1122K



Lettre_de_bienvenue_ENI-Mr_MARTINI-2.jpg
1170K



ECHEANCIER_ENI_E_2001264423_20170919013636-Mlle_MARGAINAUD.pdf
309K